



Press Information

VPR20-016

2019年4月7日(火)

フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社

フォルクスワーゲン カスタマーセンター及び エマージェンシー アシスタンス サービスセンターが HDI(ヘルプデスク協会)格付けベンチマークで最高ランク三つ星評価を獲得

フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社(代表取締役社長:ティル シェア、本社:愛知県豊橋市、略称:VGJ)が運営するお客様向けコールセンター「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」が、サポートサービス業界の第三者機関である HDI-Japan が主催する HDI 格付けベンチマークの 2019 年「問合せ窓口」格付け結果で、最高評価の三つ星を 5 年連続で獲得しました。また「フォルクスワーゲン エマージェンシー アシスタンス サービスセンター」も、同「モニタリング」格付け結果において最高評価の三つ星を 4 年連続で獲得致しました。

HDI 格付けベンチマークの「問い合わせ窓口(電話)」格付けは、審査員延べ 30 名が、カスタマーセンターに顧客視点で問い合わせを行い、Web サポート 5 項目、クオリティ 5 項目、パフォーマンス 5 項目について対応を評価するものです。その結果、フォルクスワーゲン カスタマーセンターは、クオリティ、パフォーマンスともに 4 点満点中 3.5 点以上の評価を獲得し、最高ランクの三つ星に輝きました。この評価結果は、自動車業界のみならず、保険業界、家電通販業界など、他業界との比較でも、高評価となっています。VGJ は、中期戦略「Road to 2020」のもと、お客様満足度(CS)の向上を柱の一つとしており、引き続き積極的に、お客様対応品質や CS の向上に取り組んでまいります。

◆ **審査員のコメント**

- 「協力的な姿勢で丁寧に対応してくれるので、印象が良い。」
- 「保留前に「他の質問がないか」と確認してくれるのは初めてであった。的を射た回答をしようとする配慮や、迅速に対応しようとする姿勢が感じられ、感激した」
- 「製品イメージに合ったフレンドリーな対応に満足した。」
- 「質問を次々と重ねてもすぐに回答してくれるので、一回の問い合わせで期待以上の情報をえることができた。話をしたことで、製品の印象がよりよいものになった。」

上記のコメントに代表される様に、フォルクスワーゲン カスタマーセンターにおける丁寧且つ積極的な対応と、お客様に寄り添う姿勢が高評価へ繋がり、三つ星を獲得するに至りました。

◆ **HDI-Japan とは?**

世界で 5 万以上の企業・団体が加入する最大のサポートサービス業界団体 HDI(ヘルプデスク協会、本部:米国コロラド州)の日本支部として 2001 年に設立されました。「HDI 国際サポート基準」に基づき、日本における各社・団体のコールセンターの評価を行い、これまでに 1750 社以上が格付けを受けています。HDI-Japan ウェブサイト: <http://www.hdi-japan.com/>

◆ **フォルクスワーゲン カスタマーセンターについて**

AWP ジャパン株式会社の協力により、2001 年に開設され、年中無休・24 時間体制でお客様からの電話や e-Mail による問い合わせを受け付けています。2019 年には年間約 36,000 件の受電(リコール対応を含む)があり、メーカーとお客様とをつなぐ窓口として大きな役割を果たしています。